

ALGEMENE VOORWAARDEN



Versie: 15 juli 2022

INTRODUCTIE

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle programma's, diensten en producten van LiveMarvelouz. Als klanten gebruik maken van diensten van LiveMarvelouz, dan wordt van hen verwacht dat zij deze voorwaarden lezen en hiermee akkoord gaan. De Algemene Voorwaarden staan op de website van LiveMarvelouz: www.livemarvelouz.com/algemene-voorwaarden. De Algemene Voorwaarden zijn opgesteld om de samenwerking zo prettig mogelijk te laten verlopen, miscommunicatie te voorkomen en zijn gebaseerd op wederzijds respect.

1. DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Aanbieder: De organisatie LiveMarvelouz met haar wettelijk vertegenwoordigers en de coaches van LiveMarvelouz.

1.2 Klant: Iedere (rechts)persoon die met Aanbieder een Overeenkomst sluit. Dit kan een deelnemer, coachee, tussenpersoon, werkgever of opdrachtgever zijn. Gezinsleden en partners van Klanten, die gebruik maken van de Dienst of Programma van Aanbieder, worden eveneens beschouwd als Klant. Een tussenpersoon is degene die een Dienst of Programma van Aanbieder onder eigen voorwaarden aanbiedt en daar een provisie voor ontvangt.

1.3 Gast: Degenen die zich op uitnodiging van Klant en met toestemming van Aanbieder aan boord van het schip bevinden en deelnemen aan het programma.

1.4 Schipper: Degene die het gezag voert over het schip en zorg draagt voor de veiligheid van de bemanning, klanten en gasten.

1.5 Kennismakingsgesprek: Een (online) gesprek waarin wensen, behoeften en verwachtingen tussen Klant/Gast en Aanbieder besproken worden.

1.6 Dienst of Programma: Een Dienst of Programma omvat alle producten, begeleide en onbegeleide activiteiten, zowel online als op locatie, waarvoor enige vergoeding wordt overeengekomen en die aangeboden wordt door Aanbieder aan Klant/Gast en waarvoor zij een overeenkomst hebben gesloten.

1.7 Boordkas: De bijdrage van de klant voor eten en drinken aan boord, inclusief twee alcoholische dranken per dag. Hierbij zijn tevens de kosten inbegrepen voor maximaal twee havenovernachtingen, eindschoonmaak, wasgoed, brandstof en walstroom.

1.8 Boostweek: Een Boostweek is een coachtraject waarbij Klant/Gast meerdere dagen op locatie verblijft. De inhoud, vorm en de duur van de Boostweek kunnen variëren en staan beschreven in de Overeenkomst.

1.9 Overeenkomst: Er is sprake van een overeenkomst wanneer Aanbieder en Klant/Gast een of meerdere afspraken hebben vastgelegd, hetzij mondeling,



schriftelijk of door middel van een digitale handeling, zoals het maken van een afspraak of het intekenen op een actie via de website van Aanbieder.

1.10 (Online) coachgesprek: Een coachgesprek met Klant/Gast waarvoor Aanbieder tijd en ruimte heeft gereserveerd (online of fysiek).

1.11 Acties: Diensten die door Aanbieder worden aangeboden met een tijdelijk karakter, waarvoor andere prijzen en mogelijk aanvullende voorwaarden gelden.

1.12 Overmacht: Onder overmacht wordt verstaan elke schade of het risico op schade aan de Klant/Gast, Aanbieder of het schip, waardoor een Dienst of Programma (gedeeltelijk) moet worden afgebroken.

2. TOEPASSING ALGEMENE VOORWAARDEN

2.1 Deze voorwaarden hebben betrekking op alle Overeenkomsten tussen Aanbieder en Klant/Gast.

2.2 De meest actuele voorwaarden zijn steeds beschikbaar op de website van Aanbieder. Van toepassing is steeds de laatste versie c.q. de versie zoals die gold op het moment van het tot stand komen van de Overeenkomst tussen Klant/Gast en Aanbieder.

2.3 Deze voorwaarden zullen bij het eerste voorstel of bij de eerste offerte per e-mail aan Klant/Gast worden meegezonden. Wanneer de overeenkomst via de website tot stand komt zal Klant/Gast moeten aanvinken dat deze de Algemene Voorwaarden heeft kunnen inzien en accepteert.

2.4 Wanneer enige bepaling van deze voorwaarden om welke reden dan ook niet rechtsgeldig is, blijven deze voorwaarden voor het overige van kracht. De niet geldige bepaling zal worden vervangen door een bepaling die qua inhoud de niet geldige bepaling zo dicht mogelijk benadert.

2.5 De Klant/Gast dragen beide hun eigen verantwoordelijkheid voor het kennisnemen en naleven van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.

2.6 Aanvullende of afwijkende voorwaarden die Aanbieder met Klant/Gast overeenkomt zullen door Aanbieder schriftelijk worden vastgelegd en met Klant/Gast worden gedeeld. Bij verschillen tussen hetgeen tussen partijen is overeengekomen en de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden is het bepaalde in de Overeenkomst doorslaggevend.

2.7 Wanneer Klant/Gast de Dienst of Programma langs elektronische weg heeft gereserveerd, bevestigt Aanbieder deze reservering en daarmee de Overeenkomst door middel van een e-mail. Zolang de reservering niet is bevestigd kan de Klant/Gast de Overeenkomst ontbinden.

3. UITSLUITING VAN DEELNAME



3.1 Deelname aan een Dienst of Programma is niet zonder meer mogelijk wanneer Klant/Gast lijdt aan depressieve of psychische klachten, of psychische stoornissen, neiging tot suïcide en/of last heeft van drugs-, alcohol-, sex- of gameverslaving. Dit geldt ook voor overige (lichamelijke) klachten die veiligheidsrisico's met zich mee kunnen brengen. Als hiervan sprake is/is geweest, dient Klant/Gast dit vóórafgaand aan het Programma te melden aan Aanbieder. Er wordt dan in onderling overleg bepaald of deelname mogelijk is en onder welke voorwaarden. Wanneer Klant/Gast dit verzuimt worden de annuleringsvoorwaarden van kracht. De Klant heeft geen recht op restitutie.

3.2 Wanneer Klant/Gast zodanig hinder of last oplevert voor overige deelnemers of een goede uitvoering van de Dienst of Programma bemoeilijkt, kan Aanbieder betreffende Klant/Gast per direct van deelname uitsluiten. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van Klant/Gast.

4. ANNULEREN

4.1 De Klant/Gast heeft het recht om binnen twee weken na het aangaan van een Overeenkomst, de Overeenkomst en daarmee de Dienst zonder opgaaft van reden, te annuleren. De Klant/Gast heeft recht op restitutie van het bedrag dat al betaald is.

4.2 Een afspraak voor een (online) coachgesprek kan door Klant/Gast tot 24 uur voorafgaand aan de afspraak kosteloos worden geannuleerd. Afspraken, die zijn vergeten of die korter dan 24 uur van tevoren worden geannuleerd, worden volledig in rekening gebracht. Afspraken die langer dan 24 uur van tevoren worden geannuleerd kunnen kosteloos, en in onderling overleg, worden verplaatst naar een later tijdstip.

4.3 Indien Klant/Gast een Boostweek annuleert zal Aanbieder het volgende percentage van het verschuldigde bedrag in rekening brengen:

tot drie maanden van te voren, of binnen twee weken na het sluiten van de Overeenkomst: 0%;

drie maanden tot twee maanden van te voren: 25%;

twee maanden - een maand van te voren: 50%;

een maand tot 14 dagen van te voren: 75%;

minder dan 14 dagen van te voren: 100%

4.4 Wanneer Klant/Gast een Boostweek annuleert zal Aanbieder het resterende percentage (zie artikel 4.3) binnen twee weken na annulering terugbetalen, ongeacht de reden van annulering, mits de annulering schriftelijk heeft plaatsgevonden.

4.5 De Klant/Gast heeft het recht om een Boostweek te annuleren, met recht op volledige restitutie van het verschuldigde bedrag voor de Dienst of Programma, als zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die onvermijdelijke en aanzienlijke gevolgen hebben voor het reizen of de uitvoering van de Boostweek.

4.6 In het geval van Overmacht, kan Aanbieder besluiten een Boostweek te annuleren. Klant/Gast zal in dat geval telefonisch of schriftelijk op de hoogte worden gebracht. Aanbieder zal 100% van het betaalde bedrag terugbetalen binnen twee weken na



annulering. Door de Klant/Gast extra gemaakte kosten worden door Aanbieder niet vergoed.

4.7 Aanbieder biedt Boostweken aan in het buitenland. Hierbij spelen het reisadvies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en het moment waarop de Overeenkomst wordt afgesloten een belangrijke rol:

Wanneer de situatie op de betreffende locatie in het buitenland als onveilig wordt aangemerkt, of nog verder verslechtert, sinds de Overeenkomst is afgesloten, kunnen zowel Klant/Gast als Aanbieder een voorstel doen om de Overeenkomst te wijzigen en de Dienst of Programma te annuleren of te verplaatsen naar een later moment. Klant/Gast kan het voorstel tot uitstel echter afwijzen. In dat geval is Aanbieder verplicht het betaalde bedrag voor de Dienst of Programma te restitueren (zie artikel 4.6).

Wanneer de situatie op betreffende locatie in het buitenland als onveilig wordt aangemerkt, maar niet is verslechterd sinds de Overeenkomst is afgesloten, kunnen zowel Klant/Gast als Aanbieder een voorstel doen om de Dienst of Programma alsnog te annuleren of te verplaatsen naar een later moment. Aanbieder is alleen verplicht tot restitutie wanneer zij zelf de Dienst of Programma annuleert (zie artikel 4.7).

4.8 Annulering door Klant/Gast dient altijd te geschieden per e-mail of per aangetekend schrijven, en dient door Aanbieder te worden bevestigd. De ontvangstdatum wordt aangemerkt als datum van annulering.

5. BETALING

5.1 Door het aangaan van een Overeenkomst gaat Klant/Gast een betalingsverplichting aan. Facturen dienen binnen 14 dagen te worden betaald, tenzij er met Aanbieder een individuele betalingsregeling is getroffen. Als Klant/Gast de factuur niet in één keer wil of kan betalen brengt deze Aanbieder op de hoogte vóór het verlopen van de betalingstermijn, zodat Aanbieder een passende betalingsregeling kan voorstellen.

5.2 Een factuur dient op tijd te worden betaald (zie artikel 5.1), maar nooit later dan de aanvangsdatum van de Dienst of Programma, tenzij beide partijen anders zijn overeengekomen. Wanneer de betaling niet heeft plaatsgevonden kan Aanbieder de Klant/Gast uitsluiten van deelname, hierbij gelden de annuleringsvoorwaarden zoals beschreven in artikel 4.

5.3 Ook wanneer afwijkende betalingsvoorwaarden worden overeengekomen, blijven de Algemene Voorwaarden van toepassing.

5.4 Na aanvang van de Dienst is geen restitutie meer mogelijk, tenzij anders overeengekomen is.

5.5 Als Klant/Gast uitgesloten wordt van deelname (zie artikel 3) blijft de verplichting tot betalen onverminderd bestaan. In dit geval is het verschuldigde bedrag direct opeisbaar.



5.6 Bij voortijdige beëindiging wordt geen restitutie verleend. Wanneer Aanbieder daarmee instemt, kan (het resterende deel van) de Dienst of Programma op een later moment worden hervat.

5.7 Bij overschrijding van de betalingstermijn is vanaf de vervaldatum een rente verschuldigd van 4%, dan wel de wettelijke rente als deze hoger is, over het totale factuurbedrag op jaarbasis. Dit zonder dat enige ingebrekestelling is vereist.

5.8 Alle (buiten)gerechtelijke invorderingskosten komen ten laste van Klant/Gast.

5.9 Ongeacht het hiervoor bepaalde zal tot incassomaatregelen worden overgegaan, wanneer Klant/Gast in gebreke blijft met de betaling van het verschuldigde bedrag. Het nog te vorderen bedrag wordt verhoogd met de wettelijke rente en incasso- c.q. proceskosten.

6. VERPLICHTINGEN AANBIEDER

6.1 Aanbieder voert haar Diensten of Programma uit naar beste kunnen en in overeenstemming met de gedragscode van de Nederlandse Orde van Beroeps Coaches (NOBCO) of de opgestelde gedragscode van de Geschilleninstantie Alternatief Therapeuten (GAT). Aanbieder voldoet hiermee aan haar wettelijke verplichting en houdt zich aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ).

6.2 Aanbieder ontwikkelt haar Diensten of Programma met alle zorg en richt deze op persoonlijke en/of professionele groei en ontwikkeling van Klant/Gast. Aanbieder accepteert echter geen resultaatverplichting voor de mate van persoonlijke groei of het resultaat van de Dienst of Programma.

6.3 Aanbieder behandelt alle informatie, die door Klant/Gast wordt verstrekt voorafgaand aan of tijdens de Dienst of Programma op vertrouwelijke wijze en conform de Privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Niets van wat persoonlijk tijdens een Dienst of Programma in welke vorm dan ook wordt geuit zal naar buiten worden gebracht, anders dan met nadrukkelijke instemming van Klant/Gast.

6.4 Rapportage over Klant/Gast zal, indien de werkgever dit wenst, op procesniveau plaatsvinden en niet op inhoud. Vertrouwelijke zaken die aan Aanbieder bekend zijn geworden, zullen niet gedeeld worden met anderen. In alle gevallen zal Klant/Gast om toestemming worden gevraagd alvorens enige informatie met anderen wordt gedeeld.

6.5 Aanbieder zorgt ervoor dat schip, uitrusting en bemanning voldoen aan de wettelijke vereisten van het land waar het schip is geregistreerd.

6.6 Aanbieder is niet verplicht enige verzekering af te sluiten ten behoeve van Klant/Gast.



6.7 Aanbieder informeert Klant/Gast voorafgaand aan een Boostweek, per e-mail, welke materialen en/of kleding deze zelf dient mee te nemen en wat Aanbieder beschikbaar stelt.

7. VERPLICHTINGEN KLANT/GAST

7.1 De Klant/Gast is verplicht om relevante gegevens van zichzelf en overige Gasten voorafgaand aan de Dienst aan Aanbieder te verstrekken. Dit betreft tevens bijzonderheden over lichamelijke en mentale toestand van Klant/Gast, wanneer verondersteld mag worden dat die van belang kunnen zijn voor een goede uitvoering van de Dienst of Programma. Aanbieder zal tijdig om deze gegevens vragen. Klant/Gast dient relevante wijzigingen, betreffende deze gegevens, tijdig te melden aan Aanbieder.

7.2 Wanneer Klant/Gast tekortschiet bij het verstrekken van de gevraagde informatie (zie 7.1) kan Aanbieder de Klant/Gast uitsluiten van (verdere) deelname aan Dienst of Programma. Alle hiermee gemoeide kosten komen voor rekening aan de Klant/Gast.

7.3 De Klant/Gast kan Aanbieder verzoeken om de Dienst of Programma, zoals beschreven in Overeenkomst, te wijzigen. Aanbieder is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Klant/Gast is verplicht eventuele meerkosten aan Aanbieder te vergoeden.

7.4 De Klant/Gast is verplicht wettelijke en fatsoenlijke levensstandaarden tijdens de Dienst of Programma te respecteren.

7.5 De Klant/Gast verplicht zich, vanwege de veiligheid aan boord, om tijdens het verblijf aan boord van het zeilschip de instructies van de schipper op te volgen.

7.6 De Klant/Gast verplicht zich afdoende te verzekeren bij deelname aan Dienst of Programma.

7.7 De Klant/Gast verplicht zich op vertrouwelijke wijze om te gaan met de informatie die tijdens een Dienst of Programma door anderen wordt gedeeld.

7.8 De Klant/Gast respecteert het auteursrecht op Diensten of Programma van Aanbieder.

8. OVERMACHT

8.1 Aanbieder heeft te allen tijde het recht om, in het geval van een Boostweek, de vaarbestemming te veranderen vanwege technische- of veiligheidsredenen. Dit betreft het wijzigen van de plaats van vertrek/aankomst dan wel het wel/niet uitvaren vanwege weersomstandigheden, getij, situatie op de waterwegen, toestand van het schip, bemanning en/of opvarenden.

8.2 Aanbieder behoudt zich het recht voor, om in gevallen van overmacht, dan wel op grond van overheidsmaatregelen of op aanwijzing van een bevoegde ambtenaar, een



Dienst of Programma, te wijzigen of te annuleren. In deze gevallen kan Klant/Gast geen beroep doen op enige ontbindende voorwaarden. Zie verder ook 4.6.

8.3 Aanbieder behoudt zich het recht voor om een Dienst of Programma in groepsverband, maximaal een maand voorafgaand aan de uitvoering, te wijzigen, wanneer er onvoldoende aanmeldingen zijn. Wanneer Klant/Gast niet wenst in te stemmen met deze wijziging dient dit binnen 14 dagen schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan Aanbieder. In dat geval wordt de Overeenkomst zonder kosten voor de Klant/Gast ontbonden. Een gedane aanbetaling wordt door Aanbieder gerestitueerd.

9. AANSPRAKELIJKHEID

9.1 Deelname aan een Dienst of Programma geschiedt te allen tijde voor rekening en eigen risico van de Klant/Gast.

9.2 Aanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vermissing, beschadiging of diefstal van voorwerpen die aan Klant/Gast toebehoren, tijdens de Dienst of Programma.

9.3 Aanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor persoonlijke schade als gevolg van dood of letsel en/of aan goederen die zijn veroorzaakt door omstandigheden die met zorgvuldig handelen niet voorkomen hadden kunnen worden.

9.4 Wanneer Aanbieder schadevergoeding aan de Klant/Gast verschuldigd is wegens het niet nakomen van de Overeenkomst en bijbehorende verplichtingen (zie artikel 6) is dit beperkt tot maximaal de afgesproken vergoeding die Klant/Gast wegens de Overeenkomst aan Aanbieder verschuldigd is. Aanbieder accepteert geen aansprakelijkheid voor reiskosten en andere kosten die Klant/Gast moet betalen om aan Dienst of Programma te kunnen deelnemen.

9.5 Aanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, veroorzaakt door vertraging, afwijking van de overeengekomen start- en/of eindtijden als gevolg van Overmacht (zie artikel 8).

9.6 Aanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, als gevolg van het vervoer van en naar de locatie waar de Dienst of Programma wordt uitgevoerd. De Aanbieder accepteert geen schadeclaim als gevolg van vervoersproblemen.

9.7 Aanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de resultaten die het gevolg zijn van keuzes die Klant/Gast maakt na afloop van de Dienst of Programma.

9.8 Aanbieder kan Klant/Gast aansprakelijk stellen voor schade die (mede) door Klant/Gast of diens bagage is veroorzaakt, wanneer sprake is van verwijtbaar handelen (zie artikel 7) of onachtzaamheid. In deze gevallen vervalt de aansprakelijkheid van Aanbieder geheel of gedeeltelijk. Het te vorderen bedrag wordt verhoogd met de wettelijke rente en incasso- c.q. proceskosten.

10. KLACHTEN/GESCHILLEN



10.1 Op de Diensten van Aanbieder is het Nederlands recht van toepassing, ook indien de Dienst of Programma geheel in het buitenland wordt uitgevoerd, of wanneer de Klant/Gast in een ander land dan Nederland woont.

10.2 Wanneer Klant/Gast een klacht heeft over de uitvoering van de Dienst of Programma, dan zal deze Aanbieder hiervan direct, of zodra mogelijk, op de hoogte stellen om Aanbieder de mogelijkheid te geven met oplossingen te komen.

10.3 Wanneer Klant/Gast de klacht niet of niet tijdig deelt met Aanbieder, waardoor de Aanbieder niet in de gelegenheid is gesteld eventuele tekortkoming te verhelpen, vervalt daardoor het recht op schadevergoeding (geheel of gedeeltelijk). Mogelijke gevolgen komen voor rekening van Klant/Gast.

10.4 Aanbieder is aangesloten bij de NOBCO (Nederlandse Orde van Beroepscoaches), CAT (Collectief Alternatieve Therapeuten) en de BPSW (Beroepsvereniging van Professionals in het Sociaal Werk). Bij klachten over de coaching (zie artikel 6.1 en 6.2) kan een beroep gedaan worden op een Commissie Klachtenbehandeling en Commissie van Beroep van de NOBCO of de Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT).

11. OVERIGE BEPALINGEN

11.1 Tijdens de Dienst of Programma kunnen beeld- en geluidsopnamen worden gemaakt. Door deelname aan de Dienst of Programma gaat Klant/Gast akkoord met het gebruik van deze opnamen, gemaakt voor diverse online en offline promotionele doeleinden. Vanzelfsprekend neemt Aanbieder daarbij de wettelijke regelgeving en vertrouwelijkheid in acht (zie artikel 6.3).

11.2 Aanbieder hanteert bij een Boostweek een Boordkas. Bij aanvang van de Boostweek voldoet Klant/Gast de hoogte van de Boordkas zoals deze staat vermeld op de website van Aanbieder. Wanneer Klant/Gast tijdens een Boostweek gebruik wenst te maken van meer of andere zaken, dan waarin door Aanbieder middels de boordkas is voorzien, kan Aanbieder aan Klant/Gast hiervoor een meerprijs in rekening brengen. Hiervoor wordt de werkelijke kostprijs gehanteerd.

11.3 Wanneer Aanbieder een Dienst of Programma aanbiedt in de vorm van een Actie dan zijn hierop tevens de Algemene Voorwaarden van toepassing. Acties hebben een tijdelijk karakter, en hieraan kunnen geen rechten voor de lange termijn worden ontleend. Directe vrienden en familieleden van Aanbieder zijn uitgesloten van deelname aan Acties.

12. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

12.1 De Klant/Gast kan een Overeenkomst te allen tijde beëindigen. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de betaling of het vervallen van de betalingsplicht, tenzij dit als zodanig is weergegeven bij de Annuleringsvoorwaarden (zie artikel 4).



12.2 Bij overlijden van Klant/Gast of Aanbieder wordt de Overeenkomst als beëindigd beschouwd. Een Dienst of Programma dat reeds is uitgevoerd door Aanbieder dient alsnog te worden voldaan door (wettelijke vertegenwoordiger van) Klant/Gast.

12.3 Bij faillissement van Aanbieder wordt de overeenkomst als beëindigd beschouwd.